

**УТВЕРЖДАЮ:**

Директор государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области  
«Нижнетагильский центр социального обслуживания ветеранов боевых действий и членов их семей»

В.В. Сорокина

«16» 12 2019 г.

**АКТ**

**проведения ежеквартального опроса получателей социальных услуг о  
качестве оказания услуг в ГАУ «Нижнетагильский ЦВБД»  
за 4 квартал 2019 г.**

Комиссией в составе: Горбачева Т.С. – заместитель директора;  
Попова Н.В. – заведующая отделением  
Перевощикова О.А. – юрисконсульт  
Шабунина М.А. - психолог

Проведен анализ ежеквартального опроса получателей социальных услуг о качестве оказания социальных услуг в 4 квартале 2019 г.

В результате анализа установлено:

№ п/п	Показатели	Количество ответивших
1.	При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации? (если Вы ответили "нет", переходите к вопросу № 3)	
	Да	39
	Нет	11
2.	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?	
	Да	50
	Нет	0
3.	Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности? (если Вы ответили "нет", переходите к вопросу № 5)	
	Да	31
	Нет	19
4.	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?	
	Да	31
	Нет	0
5.	Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), с графиком прихода социального работника на дом, внутренним распорядком и прочее)? ("Да" - услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока, "Нет" - с опозданием)	
	Да	50
	Нет	0
6.	Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений)	



	организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации) и прочие условия)?	
	Да	50
	Нет	0
7.	<b>Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? (если Вы ответили "нет", переходите к вопросу № 9)</b>	
	Да	3
	Нет	47
8.	<b>Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?</b>	
	Да	3
	Нет	0
9.	<b>Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники справочной, приемного отделения и прочие работники)?</b>	
	Да	50
	Нет	0
10.	<b>Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (социальные работники, работники организации, оказывающие услуги и прочие)?</b>	
	Да	50
	Нет	0
11.	<b>Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», онлайн анкета для опроса граждан на сайте и т.п.)? (если Вы ответили "нет", переходите к вопросу № 13)</b>	
	Да	33
	Нет	17
12.	<b>Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?</b>	
	Да	50
	Нет	0
13.	<b>Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?</b>	
	Да	50
	Нет	0
14.	<b>Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.); навигацией внутри организации (наличием информационных табличек, указателей, сигнальных табло, информантов и прочих организационных условий оказания услуг)?</b>	
	Да	50
	Нет	0
15.	<b>Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?</b>	
	Да	50
	Нет	0
16.	<b>Укажите ваш пол:</b>	
	Мужчина	31
	Женщина	19
17.	<b>Укажите Ваш возраст</b>	
	до 50 лет	21
	51 - 60 лет	22
	61 - 70 лет	7
	71 - 80 лет	0
	81 - 90 лет	0



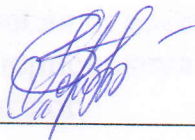
	Старше 90 лет	0
18.	Кажите предоставляемую Вам форму социального обслуживания	
	Стационарная	0
	Полустационарная	50
	Надомная	0

Предложения по улучшению условий оказания услуг нет.

Выводы:

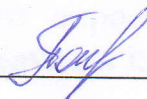
В результате анализа 50 анкет получателей социальных услуг по вопросам удовлетворенности качеством услуг, оказываемых ГАУ «Нижнетагильский ЦВБД» 100% опрошенных полностью удовлетворены качеством предоставляемых услуг.

Заместитель директора  
ГАУ «Нижнетагильский ЦВБД»




Т.С. Горбачева

Заведующая отделением



Н.В. Попова

Юрисконсульт



Перевощикова О.А.

Психолог



Шабунина М.А.